



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โทร. ๐๕๕-๓๔๙๐๑๗

ที่ อบ ๗๗๖๐๑/๗๐๖

วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล

เรื่องเดิม

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ นั้น

ข้อเท็จจริง

ในการนี้ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจผู้มารับบริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้

ระเบียบกฎหมาย

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อเสนอ

๑. เพื่อให้การดำเนินการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ จึงควรส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และหากเห็นชอบโปรดพิจารณาอนุญาตให้นำรายงานผลการดำเนินงานเผยแพร่บนเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลต่อไป

๒. หรือพิจารณาสั่งการตามความเหมาะสม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ลงชื่อ)

(นายกิตติโรจน์ ดวงบุตร)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานประชาสัมพันธ์

(ลงชื่อ)

(นายประเสริฐ ศรีจันทร์)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาราชการแทน
หัวหน้าสำนักปลัด อบต.

สืบทารวจโท

(วีรพงษ์ จำปามูล)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(ลงชื่อ)

(นายทวี ราสุวรรณ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา ตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | <input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |
| <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล อำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
๗. ขั้นตอนในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม					
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๑๑. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม					
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

**สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล อำเภอสรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในพัฒนาภารกิจกระบวนการของหน่วยงานให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน โดยกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนชาวตำบลคำไหลที่ใช้บริการ จำนวน ๒๕๐ ราย ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ เครื่องมือเครื่องใช้ในการสำรวจความพึงพอใจเป็นแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยตนเองและผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการประเมินจำแนกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

- ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ
ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล
- | | |
|--|-------------|
| ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | จำนวน ๔ ข้อ |
| ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ | จำนวน ๔ ข้อ |
| ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก | จำนวน ๔ ข้อ |
- ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๒๘๐ ราย โดยมีรายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเรื่องที่เข้ารับบริการ ดังต่อไปนี้

๑. การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ	จำนวน	๒ ราย
๒. การขอจดทะเบียนพาณิชย์	จำนวน	๒๔ ราย
๓. การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน	จำนวน	๕๔ ราย
๔. การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง	จำนวน	๔๑ ราย
๕. การชำระภาษีป้าย	จำนวน	๓๔ ราย
๖. การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	จำนวน	๗๔ ราย
๗. การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	๔๗ ราย
๘. การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ	จำนวน	๔ ราย

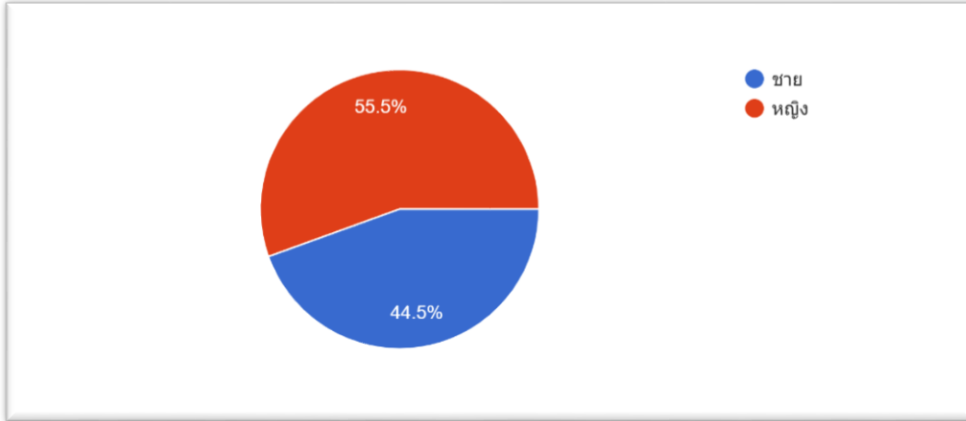
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

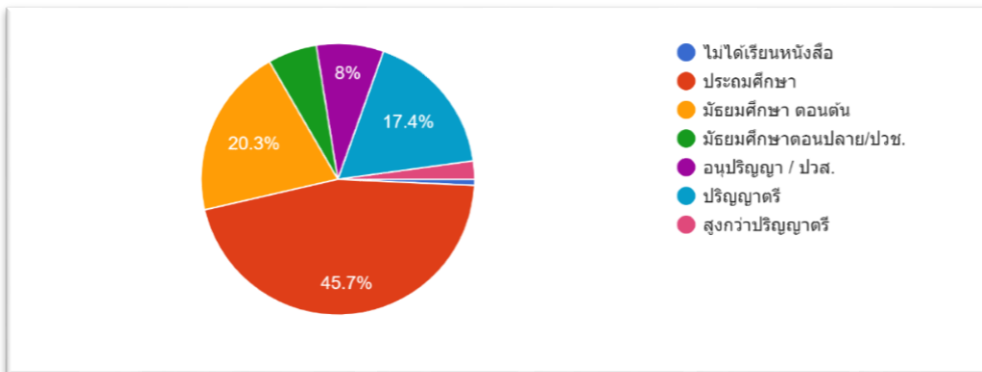
เพศชาย จำนวน ๑๒๔ ราย

เพศหญิง จำนวน ๑๕๖ ราย

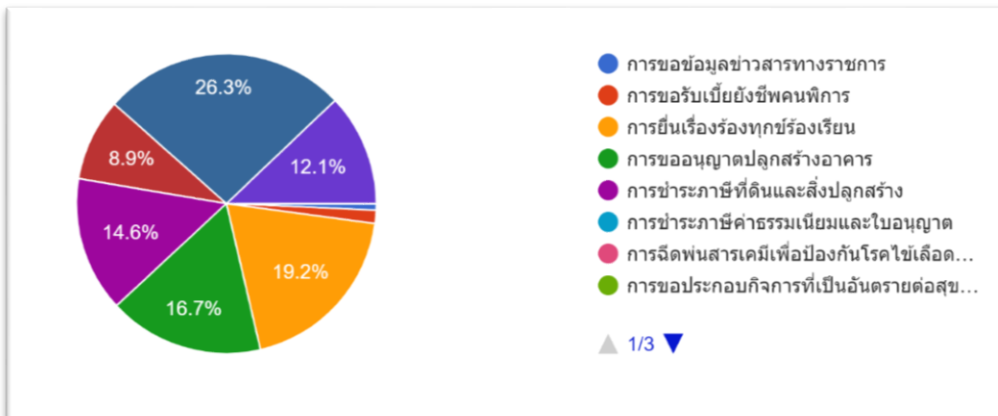
พบว่าผู้เข้ารับบริการเพศหญิง มากกว่าเพศชาย



ตาราง จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกระดับการศึกษา



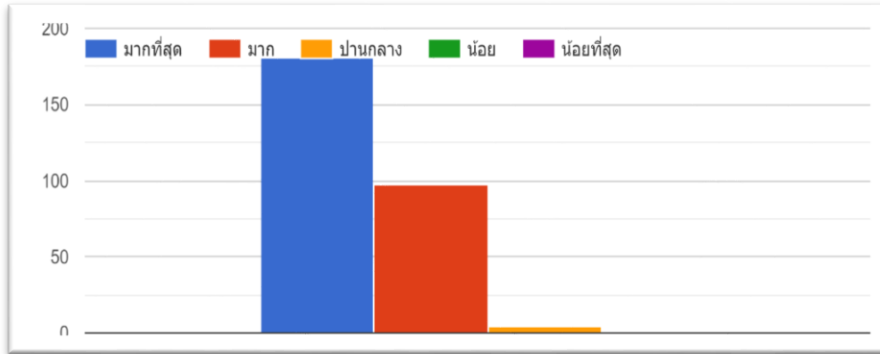
ตาราง จำนวนและเปอร์เซ็นต์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเรื่องที่ขอรับบริการ



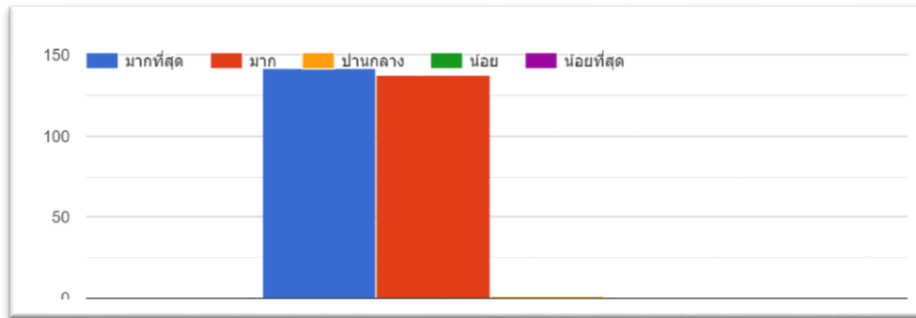
ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล

ด้านที่ ๑ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ

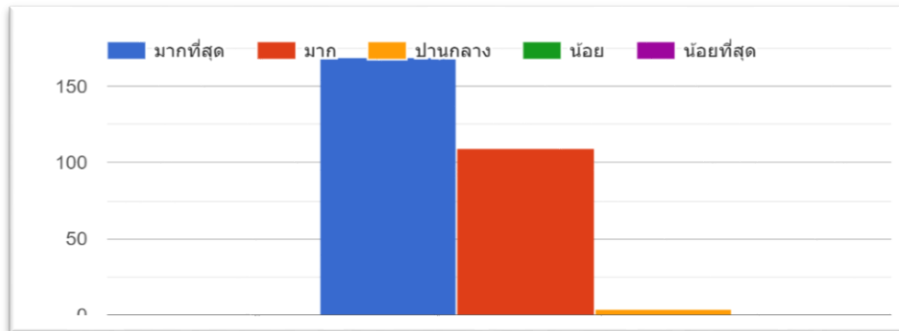
ข้อ ๑ เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย



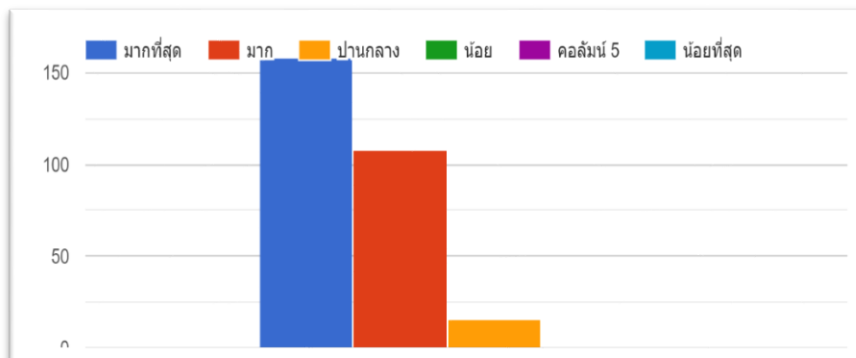
ข้อ ๒ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่



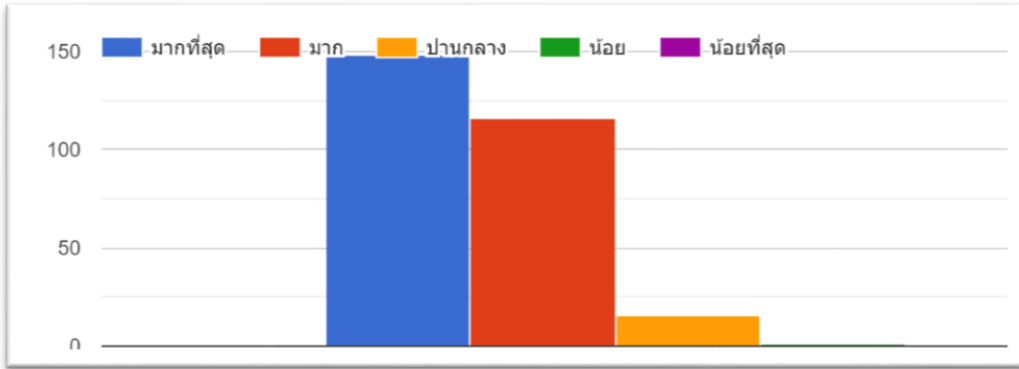
ข้อ ๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อ



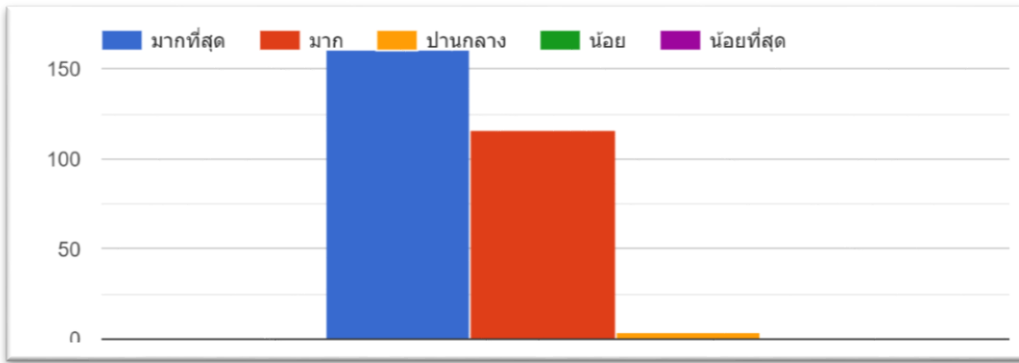
ข้อ ๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม



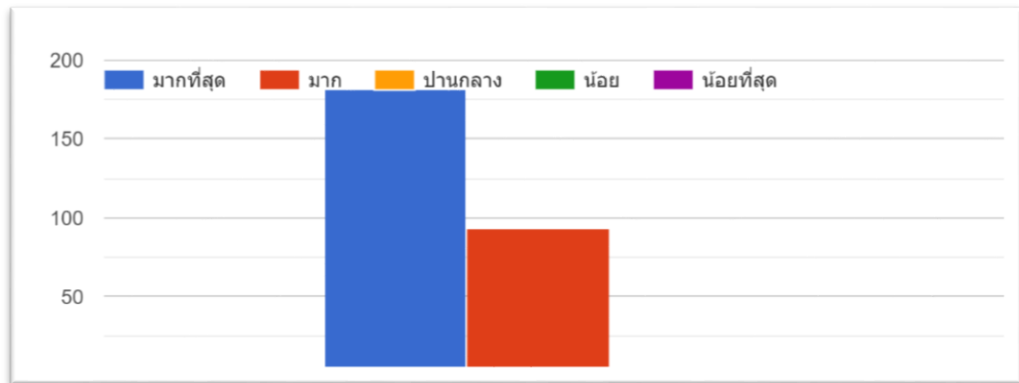
ด้านที่ ๒ กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน ๔ ข้อ
ข้อ ๑ มีช่องทางการให้บริการมีหลายหลาย



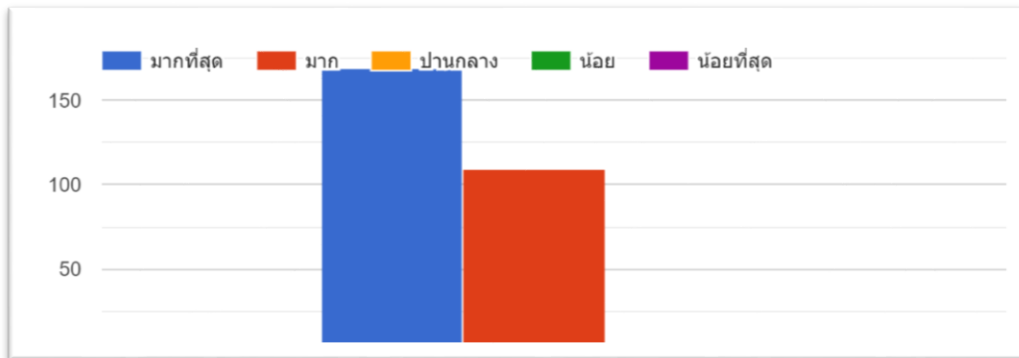
ข้อ ๒ ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน



ข้อ ๓ ขั้นตอนให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว



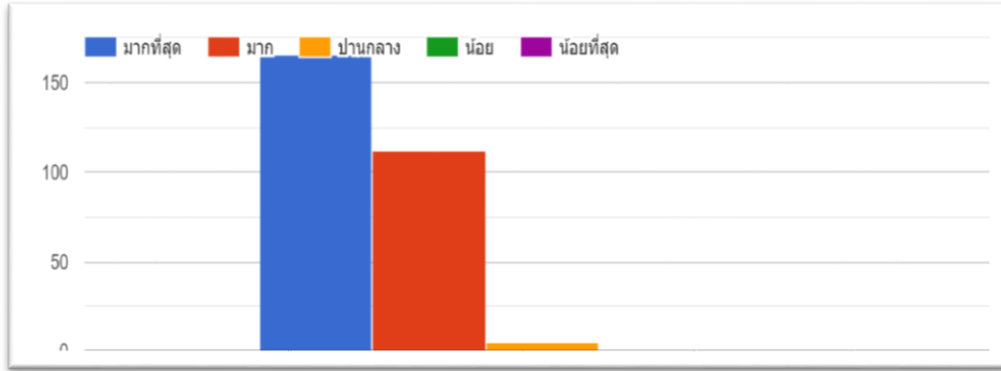
ข้อ ๔ มีผังขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน



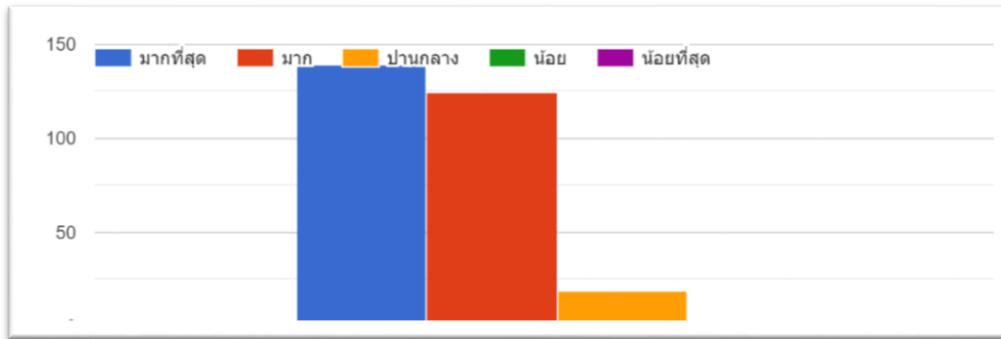
ด้านที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก

จำนวน ๔ ข้อ

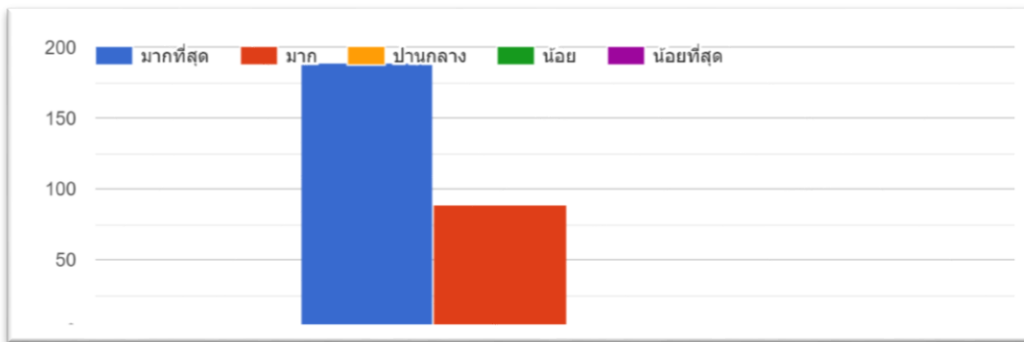
ข้อ ๑ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม



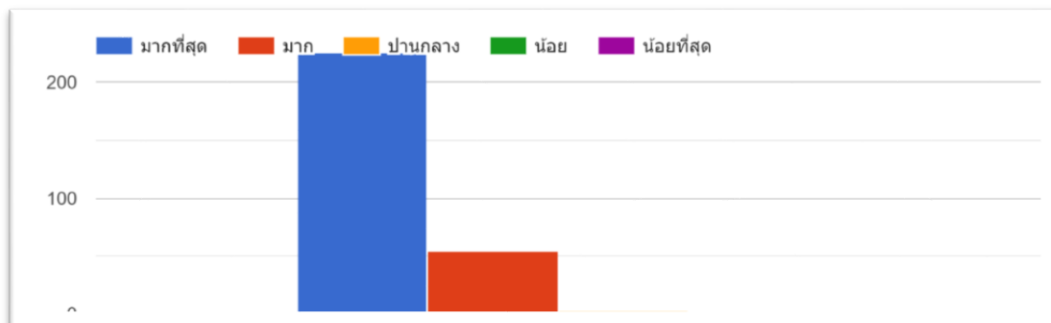
ข้อ ๒ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ



ข้อ ๓ มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม



ข้อ ๔ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย



เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	๕	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	มาก	๔	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	ปานกลาง	๓	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	น้อย	๒	คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	๑	คะแนน

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ยจากการสำรวจ (เต็ม ๕ คะแนน)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑๘๐	๙๕	๕	-	-	๔.๖๓
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	๑๔๒	๑๓๗	๑	-	-	๔.๕๐
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	๑๖๓	๑๑๓	๔	-	-	๔.๕๗
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	๑๕๗	๑๐๘	๑๕	-	-	๔.๕๑
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑๖๐	๑๐๙	๑๐	๑	-	๔.๕๓
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีความสะดวกรวดเร็ว	๑๖๑	๑๑๕	๔	-	-	๔.๕๖
๗. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	๑๘๒	๙๓	๕	-	-	๔.๖๓
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	๑๖๙	๑๐๘	๓	-	-	๔.๕๙
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม	๑๖๔	๑๑๑	๕	-	-	๔.๕๗
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการ ข้อมูลสารสนเทศ	๑๓๘	๑๒๔	๑๘	-	-	๔.๔๓
๑๑. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	๑๘๗	๘๙	๔	-	-	๔.๖๖
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	๒๒๓	๕๕	๒	-	-	๔.๗๙

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลมีผลการประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ ๙๑.๖๒

โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ ดังนี้

- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ร้อยละ ๖๐.๓๐
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ มาก ร้อยละ ๓๗.๔๑
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ร้อยละ ๒.๒๖
- มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับ น้อย ร้อยละ ๐.๐๓

ภาพถ่ายการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลอำเภอศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี



**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหล อำเภอศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ชาย หญิง
๒. อายุ ปี
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ไม่ได้เรียนหนังสือ ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา ตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ (โปรดระบุ).....
๔. อาชีพ เกษตรกร ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการ นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ โปรดระบุ

ตอนที่ ๒ เรื่องที่ขอรับบริการ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การขอข้อมูลข่าวสารทางราชการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพคนพิการ | <input type="checkbox"/> การขอรับเบี้ยยังชีพผู้ป่วยโรคเอดส์ |
| <input type="checkbox"/> การยื่นเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน | <input type="checkbox"/> การใช้อินเทอร์เน็ตตำบล |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร | <input type="checkbox"/> การออกแบบอาคาร |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง | <input type="checkbox"/> การชำระภาษีป้าย |
| <input type="checkbox"/> การชำระภาษีค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต | <input type="checkbox"/> การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า |
| <input type="checkbox"/> การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันโรคไข้เลือดออก | <input type="checkbox"/> การขอจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร |
| <input type="checkbox"/> การขอประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | <input type="checkbox"/> การสมัครเข้าเรียนในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก |
| <input type="checkbox"/> การขอจดทะเบียนพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคำไหลอำเภอศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย					
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
๓. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
๔. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
๕. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
๖. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน สะดวกรวดเร็ว					
๗. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ					
๘. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
๙. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น จอดรถ น้ำดื่ม					
๑๐. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ					
๑๑. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม					
๑๒. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ ๔ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ

ให้บริการ.....

